

Cartilha de Educação e Formação
de Consumidores Conscientes

Manual do Consumidor Consciente!



Iluminando o Futuro !!!



PROCON Porto Alegre
End: Rua dos Andradas 686 - Térreo
Fone: (51) 3289.1777

Construindo a Cidadania 

Manual do consumidor

Este manual vai ajudar você e seus familiares a entender um pouco mais sobre seus direitos quando for adquirir um produto ou contratar um serviço.

Você, seus familiares e vizinhos, todos são consumidores e devem conhecer as leis que servem para proteger o cidadão que se sentir prejudicado quando comprar um produto (refrigerador, roupas, bicicletas, móveis, relógio, frutas) ou contratar um serviço (dentista, médico assistência técnica, lavanderia, conserto do carro, etc).



O que é Produto?

É tudo aquilo que compramos para uso próprio e de nossa família, para a satisfação de nossas necessidades (Televisor, livros, brinquedos, remédios, verduras, veículos, etc.)

O que é Serviço?

É qualquer trabalho desempenhado por uma pessoa, a pedido de outra. Serviço público (água tratada, recolhimento lixo, segurança). Serviço em geral (dentista, lavanderia, telefonia).

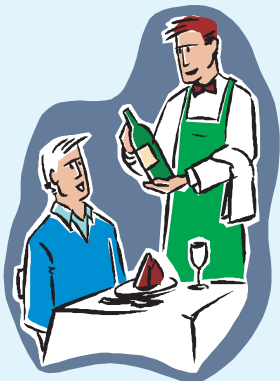


O que é uma relação de consumo?

Toda a vez que um **consumidor** quer comprar um produto, alugar ou contratar algum serviço de um **fornecedor**, sempre, entre os dois, existirá uma **relação de consumo**. Somente há relação de consumo quando adquirimos produtos ou serviços para nosso consumo ou para nossa família.

O que é Consumidor?

É qualquer pessoa ou grupo de pessoas que compram e usam produtos ou serviços. Você, seu pai, sua mãe, os parentes e vizinhos, todos são consumidores.



O que é Fornecedor?

É toda a empresa ou pessoa que vende ou coloca no mercado produtos ou serviços para os consumidores.





O que é um Orçamento? Para que serve?

É a quantia a ser paga, tratada entre **fornecedor** e **consumidor** antes da efetivação da compra do produto ou da realização do serviço. O valor do orçamento é o máximo a ser pago ao seu fornecedor.

O que é um Contrato?

É um acordo entre pessoas. No caso da Relação de Consumo, é um acordo entre **Fornecedor** e **Consumidor**, onde ambos têm direitos e deveres a serem cumpridos. O **fornecedor**, entrega o produto ou realiza o serviço dentro das características acordadas, e o **consumidor** paga o valor pré-estabelecido.

O que é um Defeito?

Defeito é a característica que torna o produto ou serviço inadequado para uso, ou seja, não serve para consumo.



O que é Nota Fiscal?

É o documento que o **fornecedor** emite quando vende um produto ou presta um serviço. É a prova da origem da compra ou do serviço, com discriminação do produto e data da compra.

O que é Garantia?

É um compromisso que o **fornecedor** tem obrigando-o a assegurar a durabilidade e a boa qualidade dos produtos ou serviços fornecidos durante determinado tempo.

O que é uma Reclamação?

É uma manifestação do **consumidor** que tem, por objetivo, fazer com que o **fornecedor** atenda seus direitos em casos de produtos defeituosos ou irregularidades na prestação do serviço, dentro dos prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor.





O que é prazo de validade? Para que serve?

É uma data certa e futura que o fornecedor deve fazer constar nos rótulos de todos os produtos, principalmente nos alimentos e remédios, e que informa até quando os mesmos podem ser consumidos sem riscos à segurança e à saúde.

Rótulos e Embalagens.

Os produtos de limpeza, inseticidas - venenos para matar baratas, ratos e mosquitos - e demais produtos tóxicos, devem conter nos seus **rótulos ou embalagens** um alerta bem grande, em destaque, sobre os riscos que podem causar à saúde dos consumidores. Se os rótulos e embalagem não possuírem estes alertas, são produtos considerados defeituosos, pois estão fora das determinações previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

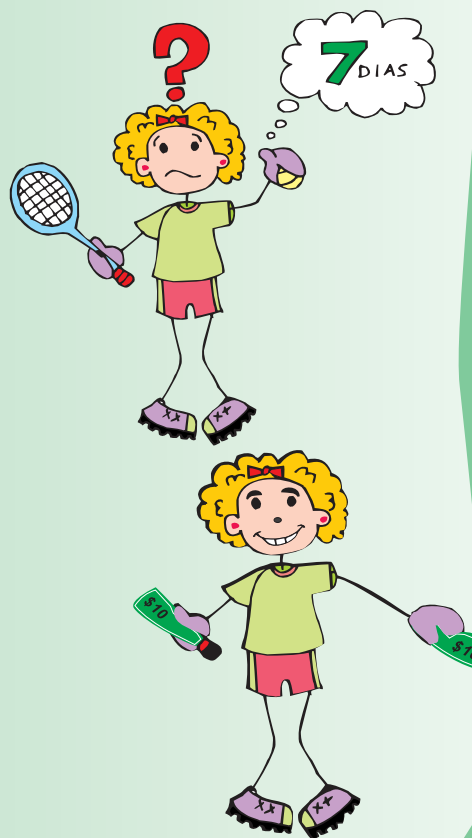


Qual a importância da Nota Fiscal?

É através do fornecimento da Nota Fiscal pelo fornecedor que comprovamos a data da aquisição e quais as características do produto comprado ou serviço contratado. Na hora da troca, este documento é fundamental e indispensável.

O que é o Direito de Arrependimento?

Nos casos de compra de um produto através do **correios, internet, telefone ou catálogo**, o consumidor tem o **direito de se arrepender e devolver o produto em 7 dias, recebendo o que desembolsou, corrigido monetariamente**, mesmo que o produto **não apresente defeito**. Este direito somente é válido para os casos em que a compra se dê **fora do estabelecimento comercial**.



Para que serve o Código de Proteção e Defesa do Consumidor

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor é uma Lei Federal que regula a relação entre consumidores e fornecedores. A Lei estabelece quais são os direitos, os deveres e as obrigações que cada parte deve observar e quais são as punições e penalidades para quem não respeitar as regras.

Então o que são os Direitos do Consumidor

Direitos do Consumidor, são um conjunto de regras que protegem o consumidor das irregularidades praticadas por fornecedores de produtos ou de serviços.

Estas regras estão previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e visam garantir o respeito à dignidade, à saúde e a segurança dos consumidores.

São “Direitos dos Consumidores”:

- * adquirir produtos e utilizar serviços que sejam seguros e que não ofereçam riscos à saúde ou a segurança;
- * saber o custo e a quantidade de cada produto;
- * verificar se o peso do produto confere com o informado na embalagem;
- * conhecer a composição e a data de validade dos produtos;
- * trocar produtos defeituosos e exercer o direito de garantia;
- * receber Nota Fiscal e o cupom de garantia.

São “Deveres do Fornecedor”:

- * prestar toda a informação necessária de forma clara, precisa e ostensiva, quanto a composição do produto, suas características, qualidades, quantidade, composição e preço, bem como prazo de validade da garantia;
- * assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, inclusive após o término de produção devendo, ser mantida por período razoável de tempo.
- * fixar o valor à vista e à prazo, com valor das prestações e **juros aplicados**, informando o preço final do produto.

Lembre-se que consumidor consciente não adquire produtos sem procedência, sem Nota fiscal ou pirateado.



Você não deve comprar embalagens abertas ou danificadas, latas amassadas, estufadas ou enferrujadas e produtos com má aparência.

Verifique sempre o prazo de validade dos produtos. Geralmente os produtos em oferta, tipo “pague um leve dois”, estão com preços mais em conta porque seus prazos de validade estão terminando.



Não compre produtos piratas ou contrabandeados. Estes produtos além de não apresentarem garantia legal, não pagam tributos que seriam utilizados para a prestação de serviços públicos como água nos parques iluminação pública, bombeiros, polícia, etc.

O vendedor não pode condicionar a venda de um produto ou serviço, ao fornecimento de outro produto ou serviço. Isto é chamado de “venda casada” e é proibido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.



Não adquira produtos que prometem soluções rápidas como os remédios para emagrecer ou aparelhos para ginástica, sem antes verificar a licença do Ministério da Saúde ou Selo do Inmetro.

Se ligue! A troca somente é **obrigatória** quando o produto apresentar defeito. Cor ou tamanho não são defeitos e não obrigam o fornecedor ou o logista a trocar o produto. Pense antes de comprar.



Não compre por impulso, pesquise antes. Está é a melhor forma de economizar.



O que fazer quando um produto apresentar defeito?

O Fornecedor tem um prazo de, no máximo 30, dias para resolver o problema. Ultrapassado este prazo, o consumidor poderá exigir:

- 1) A substituição do produto por outro igual e novo;
- 2) A restituição imediata da quantia paga, corrigida monetariamente, sem o prejuízo de eventuais perdas e danos, e
- 3) O abatimento proporcional do preço.

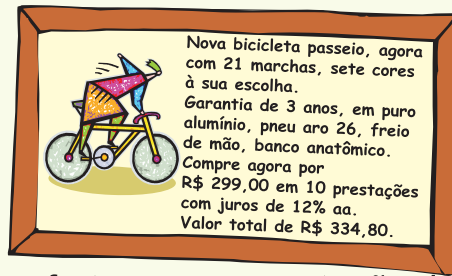
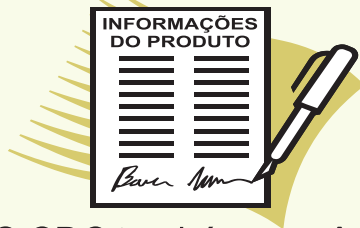
Como usar o Direito de Arrependimento?

O direito de arrependimento **somente** pode ser usado para aquelas compras realizadas **fora do estabelecimento comercial** (por exemplo, aquelas realizadas através de catálogo, internet, correspondência, telefone, etc). Até o **prazo de 07 dias** você poderá desistir da compra realizada e **devolver o produto, recebendo seu dinheiro de volta** corrigido monetariamente, inclusive as despesas de postagem.

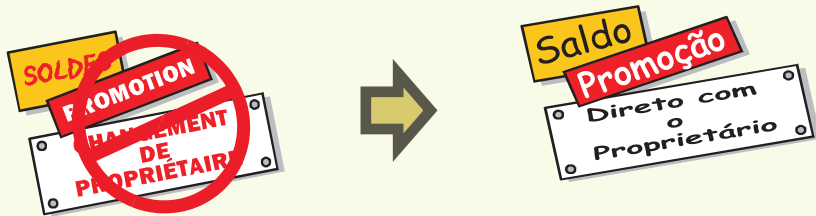
Para fazer uso de todos os seus direitos, o consumidor deve sempre exigir a nota fiscal ou o cupom fiscal dos produtos.

O QUE É CONSIDERADA PROPAGANDA ENGANOSA?

Pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, **enganosa é toda a propaganda** ou qualquer modalidade de informação, capaz de induzir a erro o **consumidor** a respeito da natureza, das características, da qualidade, da quantidade, das propriedades, da origem, do preço e de quaisquer outros dados sobre o produto.



O CDC também prevê que a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações **corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa** sobre suas características, qualidades, quantidades, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e a segurança dos consumidores.



Também é abusiva a propaganda que incite a violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, ou seja capaz de induzir o **consumidor** a comportar-se de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou à sua segurança.

DECRETO Nº 5.903, DE 20/09/06 (Lei das etiquetas)

O Decreto acima disciplinou a forma com que os estabelecimentos devem colocar os preços e as demais informações sobre os produtos.

Além da clareza, precisão, ostensividade e legibilidade das informações, o Decreto vai mais adiante e obriga o fornecedor a colocar todos os detalhes indispensáveis para a compreensão do consumidor.

Abaixo algumas determinações do Decreto:

- ✧ O preço do produto deverá ser informado discriminando o valor à vista;
- ✧ Se for financiado, além do valor à vista, a etiqueta ou cartaz de venda deverá constar o valor final do produto e os juros aplicados, bem como eventuais acréscimos e encargos que incidirem sobre o valor do financiamento;
- ✧ Todos os produtos expostos à venda devem conter etiquetas com preço;
- ✧ Os produtos expostos na vitrines devem conter etiqueta ou similar, afixada no produto, com o preço à vista. Caso seja informado o parcelamento, também deverão conter os juros fixados e o valor final do produto;
- ✧ Os preços e ofertas devem conter tamanhos adequados e letras uniformes, além de cores visíveis que não dificultem a identificação do consumidor.
- ✧ Os Supermercados ou lojas de departamentos que usam o código de barras, devem ter leitores óticos indicados por cartazes suspensos e até 15 metros distantes do produto.

As etiquetas devem conter informações como o valor à vista do produto. Caso seja parcelado, devem conter o valor das parcelas, a taxa de juros e o valor total com o financiamento. Estas informações devem constar nas etiquetas ou cartazes, e terem letras grandes, legíveis e uniformes

O PROCON Porto Alegre está à disposição dos Consumidores e Cidadãos de Porto Alegre para receber reclamações e denúncias de abusos praticados por fornecedores ou prestadores de serviços no âmbito do município. O PROCON também presta o serviço de orientação e educação dos consumidores, visando à harmonização das relações de consumo.

Como fazer sua Reclamação

Se após a compra de um produto este apresentar algum problema o consumidor deverá:

1º procurar o fornecedor para a resolução do problema ou defeito (**o fornecedor tem o prazo de 30 dias para resolver o problema**).

2º procurar o PROCON Porto Alegre, caso o problema não seja resolvido ou o fornecedor se negue a solucioná-lo. (**Lembre-se de que para formular sua reclamação você deverá ter em mãos a nota fiscal do produto bem como o endereço do fornecedor**).

3º após a reclamação, o Fornecedor será intimado para solucionar a questão. Se este não o fizer no prazo estabelecido pelo Procon, será instaurado um Processo Administrativo para resolver o problema.

Documentação necessária para a reclamação:

Xerox da Nota Fiscal do Produto ou do Serviço.
Caso não possua a Nota, algum documento que comprove claramente a compra do Produto ou do Serviço adquirido.
Xerox da Carteira de Identidade e CPF.

Dano moral e indenização

O **PROCON Porto Alegre**, por ser um **órgão Administrativo**, não pode obrigar o Fornecedor a pagar indenização por danos morais ou por lucros cessantes.

Caso o consumidor queira receber este tipo de indenização, deverá procurar o Juizado Especial Cível, no Fórum mais próximo de seu endereço. O Juizado Especial Cível é um serviço gratuito se o valor for de até 20 salários mínimos. Neste caso não há a necessidade de contratar um advogado. Nas causas entre 20 e 40 salários mínimos, o consumidor poderá procurar a Defensoria do Estado, que também é um serviço gratuito para quem ganha até 3 salários mínimos de remuneração.

O **PROCON não tem atribuições** para tratar de **Relações de Trabalho** e de **Locações**. Estas relações devem ser tratadas na Justiça do Trabalho e Justiça Comum.